

Outsourcing sposobem na kryzys

W momencie spowolnienia gospodarczego oddanie opieki nad działem IT zewnętrznej firmie może pomóc w skoncentrowaniu się na podstawowej działalności.

MARCIN ZŁOCH

Analizując trendy rynkowe dotyczące modelu organizacyjnego przedsiębiorstw widać wyraźną tendencję do koncentracji firm na głównym celu biznesowym i wykorzystaniu outsourcingu tych dziedzin funkcjonowania firmy, które z powodzeniem mogą być dostarczone z zewnątrz. Pytanie podstawowe brzmi jednak, dlaczego warto wykorzystywać outsourcing? „Każda biznesowa organizacja tworzy

się po to, aby generować zyski i maksymalizować obrót. Producent obuwia powinien skupić się na jego produkcji jako kluczowej działalności. W przeciwnym razie daleko idące specjalizacje w zakresie wsparcia dla biznesu stają się celem wiodącym, co jest niestety błędnym podejściem w zarządzaniu zasobami firmowymi” – twierdzi Joanna Wróbel, dyrektor sprzedaży outsourcingu w Biztech. „Każda firma jest ekspertem w jakiejś dziedzinie, nie musi, a nawet nie powinna znać się na systemach IT. Od tych zadań są właśnie wyspecjalizowani outsourcerzy” – potwierdza Paulina Firlej, Application Support Manager w itelligence.

Przesunąć odpowiedzialność

Eksperti radzą, aby przestrzegać zasady, że każdy robi to, na czym się zna. Takie podejście umożliwia też przeniesienie odpowiedzialności za swoją aplikację na dostawcę usług outsourcingowych. Można więc powiedzieć, że w tym przypadku celem jest po prostu wygoda. Działające na rynku firmy oferują kompleksową opiekę nad systemem teleinformatycznym klientów. Od czysto technologicznego wsparcia – takiego jak zarządzanie siecią, serwerami czy bazą danych, poprzez zarządzanie aplikacjami, aż do konsultingu IT.

Dlaczego warto oddać aplikację w outsourcing? Oczywiście każdy przypadek jest indywidualny, ale jako główne argumenty wymienia się fakt, że jest taniej, wygodniej i bezpieczniej. Outsourcer zatrudnia zespół

doświadczonych konsultantów. Utrzymywanie takiej grupy przez przedsiębiorstwo klienta byłoby zupełnie nieopłacalne. Płacąc miesięczny abonament, klient ma pełen dostęp do specjalistów. Zazwyczaj kontaktuje się z tym samym konsultantem, a więc osobą, która już zna jego biznes. To też oszczędza czas. Dodatkowo niezwykle ważny jest element bezpieczeństwa. „Poziom bezpie-

Płacąc miesięczny abonament, klient ma pełen dostęp do specjalistów. Zazwyczaj kontaktuje się z tym samym konsultantem, a więc osobą, która już zna jego biznes.

czeństwa gwarantowany przez doświadczony zespół jest wyższy, niż gdyby aplikacją opiekował się informatyk zatrudniony na etacie u klienta. Często ma on bowiem wiedzę pochodzącą tylko z jednego źródła. Dlatego krytycznie aplikacje lepiej jest powierzyć ekspertom” – przekonuje Paulina Firlej.

Firmy przekazujące część lub całość infrastruktury IT w outsourcing oczekują obniżenia kosztów i poprawy jakości usług. Niedostępność krytycznej dla przedsiębiorstwa aplikacji oznacza straty finansowe. Brak dostępności systemu może oznaczać brak produkcji, brak sprzedaży czy brak informacji – to wszystko generuje konkretne, wymierne finansowo straty. „Outsourcerzy nie tylko dysponują wiedzą i doświadczeniem, ale także pewnymi narzędziami usprawniającymi ich pracę. Narzędziami takimi są zarówno bazy wiedzy, jak i opracowane standardy,

wzorce i procedury postępowania w sytuacjach kryzysowych. Konsultanci, którzy z sytuacjami krytycznymi spotykają się znacznie częściej niż klienci, potrafią po kilku takich przypadkach zachować tzw. zimną krew. Rozwiązywanie problemów, nawet tych najbardziej niebezpiecznych, jest ich codziennością. Odporność na stres daje znacznie większe szanse skutecznego uporańia się z problemem” – mówi Paulina Firlej.

Są dwa główne cele outsourcingu zarządzania aplikacjami. Istotne jest zapewnienie ciągłości działania firmy. Każda firma posiadająca aplikację wspierającą procesy biznesowe, doskonale zdaje sobie sprawę z tego, co oznacza przestój takiej aplikacji. Sytuacja tego typu zazwyczaj równa jest przestojowi całej firmy. Jeżeli aplikacja generuje problemy, firma może przestać produkować, wystawiać faktury itd. W praktyce każdy przestój oznacza wymierne finansowe straty w postaci np. kar za niezrealizowane zlecenia. Outsourcing zarządzania aplikacjami umożliwia eliminację potencjalnego ryzyka ograniczenia funkcjonalności systemu. Tak więc pierwszy cel to utrzymanie rozwiązania w pełnej gotowości tak, by firma mogła realizować swoje procesy bez zakłóceń.

Perspektywy

Liczba firm w Polsce korzystających z usług outsourcingu IT w sposób umiarkowany, ale systematyczny, zwiększa się. Potwierdzają to dane rynkowe z kilku ostatnich lat i prognozy rynkowe. Jest to wzrost wynikający nie tylko ze wzrostu wartości całego rynku IT, ale również wzrostu udziału rynku usług IT (w tym usług outsourcingowych) kosztem innych segmentów całego rynku IT, np. rynku sprzętu. ▶

Zdalne sterowanie firmą

Powszechność dostępu do Internetu sprawiła, że coraz częściej wybierany jest przez firmy model usługowy, tzw. SaaS (Software-as-a-Services). W tym modelu wynajmuje się aplikację z możliwością zarządzania nią poprzez Internet, płacąc co miesiąc ratę. Wystarczy posiadać komputery z przeglądarką, aby uzyskać dostęp do aplikacji zainstalowanej i pracującej w centrum danych dostawcy. Bieżąca obsługa takiego systemu sprowadza się do utrzymania dostępu do Internetu. Użytkownik dodatkowo otrzymuje możliwość pracy w dowolnym miejscu z dostępnym Internetem.